

ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลัดดาวัลย์ พรสอน* และ ศรัณย์ภัทร์ ชินสงคราม

กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44150

*อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: Laddawan.p@msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) และเพื่อเสนอแนวทางการใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นหน่วยวิจัย ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี) จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.961 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.21$) และมีประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 4.29$) โดยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) และมีแนวทางส่งเสริมการใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ 1) ควรส่งเสริมปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมากขึ้น มุ่งเน้นความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ 2) ควรส่งเสริมปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มุ่งเน้นความไว้วางใจของผู้ให้บริการ จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความทันสมัยให้กับหน่วยงานได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เจ้าหน้าที่การเงิน

Efficiency in the use of Information Technology for e -payment by Financial Officers Mahasarakham University

Laddawan Pornson* and Saranphat Chinsongkham

Division of Building and Ground Mahasarakham University, MahaSarakham, 44150, Thailand

*Corresponding author's e-mail: Laddawan.p@msu.ac.th

Abstract

The purposes of this research are to study the factors that affect the efficiency of information technology usage in accepting payments through electronic government systems (e-payment) and to propose guidelines for more efficient by using the entire population as a research unit, including finance and accounting scholars, and general administration officers (financial and accounting practitioners). The instruments are questionnaires with a confidence level (α) of 0.961. The statistics used to analyze data include average, standard deviation and multiple linear regression analysis. The results showed that the factors affecting the efficiency of information technology in receiving government electronic payments (e-payment) have the highest overall ($\mu = 4.21$). The efficiency of information technology usage in accepting payment through electronic government system (e-payment) have the high ($\mu = 4.29$) and it find that the factor of perceived benefits and attitudes towards use positively influenced the efficiency of information technology usage for government electronic payments. The recommendations for more efficient operations are: 1) Should be promoted awareness factors in the use of information technology for electronic payments in the public sector (e-payment) among more Mahasarakham University officers, focus on the knowledge and understanding of the financial officers. 2) Promote attitude factors towards usage, focusing on trust in electronic payment system (e-payment) service providers to increase agency credibility and modernization.

Keywords: Efficiency, Use of Information Technology for e - payment, Financial Officers

บทนำ

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-payment คือการประยุกต์ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้วิธีการชำระเงินที่เป็นตราสารเช็คโอนเงินผ่านธนาคาร แบบ online และ Real time เพิ่มความสะดวกในกรณีที่ต้องการสั่งชำระเงินเป็นกรณีเร่งด่วนโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเพื่อชำระเงินเหมือนระบบเดิมผู้รับเงินสามารถรับเงินและนำเงินไปบริหารต่อได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ปัจจุบันประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงจากการใช้เงินสดเป็นการใช้ e-payment มากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่าน QR Code ในการซื้อสินค้าและบริการที่ง่ายและสะดวกสบายต่อทั้งผู้ชำระเงินและผู้รับเงิน มีความมั่นคงปลอดภัยสูงกว่าการชำระเงินผ่านเงินสด รวมทั้งประโยชน์ในการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อบุคคลทั่วไป คือมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรม มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการถือเงินสด มีหลักฐานการตรวจสอบได้ง่ายทั้งผู้รับและผู้จ่าย และมีรูปแบบบริการที่หลากหลาย (จิณดา แก้วแทน, 2563)

ปัจจุบันสถาบันทางการเงินเป็นยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบมีบริการรูปแบบออนไลน์ ในลักษณะของการเป็นธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และธนาคารทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) จึงได้เห็นการพัฒนาด้านการชำระเงินของไทยที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการใช้บริการชำระเงิน โอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างแพร่หลายซึ่งปัจจัยสำคัญมาจากการขับเคลื่อนของหลายภาคส่วน ได้แก่ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย หน่วยงานของรัฐ สถาบันการเงินและภาคธุรกิจ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ของภาครัฐ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล ต้นทุนต่ำ รองรับธุรกรรมชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีเห็นการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น บริการพร้อมเพย์ บริการชำระเงินที่ช่วยให้ประชาชน ภาครัฐ และธุรกิจ สามารถโอนเงินได้สะดวก รวดเร็ว และต้นทุนต่ำ ช่วยให้ประชาชนมีช่องทางจ่ายเงินด้วย e-Payment แทนเงินสดมากขึ้น รวมทั้งการปรับกระบวนการรับจ่ายเงินของภาครัฐสู่ e-Payment เต็มรูปแบบ โดยเฉพาะการส่งเงินสวัสดิการให้ประชาชนโดยตรงผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารโดยใช้เลขประจำตัวประชาชนเป็นต้น (อรรธรณ นิยมมั่งมี, 2562) โดยช่องทางการชำระเงินมีดังนี้ 1) เครื่องเอทีเอ็ม คือ เครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการความรวดเร็ว เนื่องจากมีบริการที่หลากหลาย เช่น การเบิก-ถอนเงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี โอนเงินซื้อ/ชำระค่าบริการต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 2) เครื่องรับบัตร ณ จุดขาย คือ เครื่องสำหรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตร ณ จุดขาย ซึ่งติดตั้งที่ร้านค้าโดยใช้ร่วมกับบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรพลาสติกอื่นๆ 3) บัตรพลาสติก คือ บัตรที่ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด ทั้งนี้ยังรวมถึงบัตรที่มีความสามารถในการเบิก-ถอน เงินสดที่ผูกกับบัญชีของผู้ถือบัตร เช่น บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรเดบิต เป็นต้น 4) การชำระเงินผ่านบริการอินเทอร์เน็ตและโมบายแบงก์กิ้ง คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบน พีซี คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน ซึ่งรูปแบบการทำธุรกรรมสามารถดำเนินการได้เหมือนกับการเดินทางไปตู้เคาน์เตอร์ธนาคารเป็นบริการที่ธนาคารคิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้า เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชี การชำระค่าสินค้าและบริการการสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี การอายัด การชำระค่าบัตรเครดิต และบริการขอสินเชื่อ เป็นต้น (อนุชิต ศิริชินกร, 2562)

มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เน้นการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นสำคัญเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีความเข้มแข็งและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงทีสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต จึงกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถสร้างหรือพัฒนา

นวัตกรรม และเป็นศูนย์กลางให้บริการด้านการเงินการคลังที่ทันสมัย “SMART FINANCIAL” มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กรที่มีวินัยการเงินการคลัง มีระบบกำกับติดตาม ด้วยระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนพันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถให้บริการด้านการเงินการคลังได้อย่างรวดเร็ว โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) มาใช้ในการให้บริการแก่นิสิต บุคลากร และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป (กองคลังและพัสดุ, 2564)

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินหรือเจ้าหน้าที่การเงิน จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตและระบบการทำงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) เพื่อรองรับการสนองนโยบายทั้งจากภาครัฐบาลและสอดคล้องกับนโยบายการเป็น SMRAT UNIVERSITY ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัย จึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้านการเงินและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อเสนอแนวทางในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิชาการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี) จำนวน 92 คน สังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2566) โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งลักษณะของคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวนคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพ และด้านความโปร่งใส

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวนคำถามทั้งหมด 15 ข้อ และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติม

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยพบว่ามีความน่าเชื่อถือ (วิธี Item Total Correlation) ตั้งแต่ 0.505 ถึง 0.855 โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.961

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 - 29 กุมภาพันธ์ 2567

1. จัดทำเอกสารขออนุมัติจริยธรรมวิจัยในคนกับคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ก่อนแจกแบบสอบถาม และผ่านการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในคน เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2566 เอกสารใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน เลขที่ : 417-442/2566

2. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ คณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 40 หน่วยงาน เพื่อส่งแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยติดตามกับหน่วยงานที่แจกแบบสอบถามจนครบทุกหน่วยงานที่แจกแบบสอบถาม

4. หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จำนวนทั้งสิ้น 92 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย (mean: μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: σ) สำหรับวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ 4.21 – 5.00 = มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 = มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก 2.61 – 3.40 = มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 = มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย 1.00 – 1.80 = มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) ด้วยวิธีการ Enter เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{สมการในรูปแบบของประชากร : } E(y) = \beta_0 + \beta_{x1} + \beta_{x2} + \beta_{x3} + \varepsilon$$

เมื่อ y แทน ประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment)

X1 แทน การรับรู้ถึงประโยชน์

X2 แทน ความง่ายในการใช้งาน

X3 แทน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากข้อมูลประชากรทั้งหมด จำนวน 92 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 ระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ตั้งแต่ 6 – 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และสุดท้ายต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นำเสนอผลการศึกษารูปแบบตาราง โดยใช้สถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน 3 ด้าน ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.27$) รองลงมาคือด้านความง่ายในการใช้งาน ($\mu = 4.20$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ($\mu = 4.17$) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของปัจจัยการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ภาพรวม)

ลำดับ	ปัจจัยการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment)	ระดับความคิดเห็น		
		μ	σ	แปลผล
1.	ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.27	0.741	มากที่สุด
2.	ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.20	0.704	มาก
3.	ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.17	0.672	มาก
ภาพรวม		4.21	0.706	มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง ($\mu = 4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ($\mu = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ($\mu = 4.34$) ด้านความรวดเร็ว ($\mu = 4.31$) ด้านความถูกต้อง ($\mu = 4.25$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีคุณภาพ ($\mu = 4.22$) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ภาพรวม)

ลำดับ	ประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment)	ระดับประสิทธิภาพ		
		μ	σ	แปลผล
1.	ด้านความถูกต้อง	4.25	0.662	สูง
2.	ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย	4.34	0.714	สูง
3.	ด้านความรวดเร็ว	4.31	0.625	สูง
4.	ด้านการมีคุณภาพ	4.22	0.624	สูง
5.	ด้านความโปร่งใส	4.35	0.651	สูง
ภาพรวม		4.29	0.655	สูง

4. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) (X1,X2,X3) กับประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) (Y) พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.690-0.817 และมีค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.572-2.786 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือไม่มีปัญหาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) กับประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment)

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	VIF
μ	4.294	4.265	4.200	4.172	
σ	0.489	0.526	0.613	0.622	
y	1.000	0.817	0.690	0.721	
X1		1.000	0.740	0.719	2.572
X2			1.000	0.744	2.786
X3				1.000	2.608

ตารางที่ 4. แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปรพยากรณ์	ประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment)				
	β	SE β	Beta	t	p-value ($\alpha=0.05$)
ค่าคงที่ (Constant)	0.919	0.235		3.915	0.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X1)	0.546	0.086	0.587	6.329	0.000
ด้านความง่ายในการใช้งาน (X2)	0.059	0.077	0.074	0.763	0.447
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (X3)	0.192	0.073	0.244	2.641	0.011
R=0.840 R ² =0.706 AdjR ² =0.696 SEE= 0.2698					

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณตามสมการมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ในภาพรวม โดยเรียงลำดับจากด้านที่ส่งผลสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย $\beta=0.546$ รองลงมาคือด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย $\beta=0.192$ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ได้ร้อยละ 69.60 ($AdjR^2 = 0.696$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ SEE=0.2698 แต่ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน เมื่อวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวพบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) เนื่องจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β_i) คำน้อยกว่า α สรุปว่าปฏิเสธ $H_0 : \beta_i = 0$ ยอมรับ $H_1 : \beta_i \neq 0$ หมายความว่าไม่มีผลต่อตัวแปรตาม (ไม่สามารถใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้) (ประเสริฐ เรือนนระการ, 2560) จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$E(y) = 0.919 + 0.546x_1 + 0.059x_2 + 0.192x_3$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$E(Z_y) = 0.587Z_{x1} + 0.074Z_{x2} + 0.244Z_{x3}$$

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.27$) รองลงมาคือด้านความง่ายในการใช้งาน ($\mu = 4.20$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ($\mu = 4.17$) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 4.29$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ($\mu = 4.34$) ด้านความรวดเร็ว ($\mu = 4.31$) ด้านความถูกต้อง ($\mu = 4.25$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีคุณภาพ ($\mu = 4.22$) ตามลำดับ

3. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรมีแนวทางการส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจากปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ส่งเสริมปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหาสารคามมากขึ้น ควรกำหนดให้มีการรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code ให้แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวก ซึ่งหน่วยงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรให้ข้อมูลกับผู้ใช้จนถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีประโยชน์ทางการทำธุรกรรมและการใช้บริการทางการเงินอย่างไร รวมถึงการพัฒนาระบบขึ้นใหม่ อาจทำให้การกระบวนการรับชำระเงินนั้นดีขึ้นเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย

2. ส่งเสริมปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยมุ่งเน้นความไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคารผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่การเงินผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอต่อการใช้บริการระบบการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความทันสมัยให้กับหน่วยงานได้

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการวิเคราะห์ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความง่ายในการใช้งาน และน้อยที่สุดคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ตามลำดับ และจากการวิเคราะห์สมการถดถอย ตามสมการมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ในภาพรวม โดยด้านที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมาคือด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นว่า การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) มีประโยชน์ต่อการทำงาน เชื่อว่าระบบจะทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่บรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิฎาดา แก้วแทน (2563) พบว่าการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่มีอิทธิพลมาจากปัจจัยความสัมพันธ์กันสองปัจจัยคือ การรับรู้ประโยชน์และง่ายต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยี จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งานจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์การบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีแนวโน้มที่จะใช้งานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ บุญช่วย และ วิไลลักษณ์ รักบำรุง (2563) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์เมื่อได้ทดลองใช้งานจึงเกิดการเรียนรู้และทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดี รู้สึกพึงพอใจและเชื่อมั่นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีฟังก์ชันการทำงาน

ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและมีระบบบริหารจัดการงานได้ครบถ้วน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน และสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรณ นิมมั่งมี (2562) พบว่าการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code ($\beta=0.131$, $p=0.020$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงแสดงให้เห็นว่า เนื่องจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้ค้ารายย่อยในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นคนยุคใหม่ มีความคิดเห็นว่าการใช้บริการรับชำระเงินด้วย QR Code นั้น มีความเหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน และมีความพอใจที่จะใช้บริการรับชำระเงินที่เป็นทางเลือกอื่นในการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แทนเงินสด ซึ่งเมื่อทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจะมีแนวโน้มในการตั้งใจใช้บริการได้ สอดคล้องกับลลิตา อุดรชัยนิตย์ (2562) กล่าวว่า การที่บุคคลรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และสอดคล้องกับ Parveen and Sulaiman (2008) ได้ศึกษาถึงการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์มากที่สุดในการนำไปสู่ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี Wireless ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่นเดียวกับ Chen (2008) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้า Mobile Payment ผลของการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ โดยอธิบายในการศึกษานี้ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมากเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมาในระยะเวลาพอสมควรอีกทั้งได้มีการออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวก ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ในระดับมากจึงทำให้ความตั้งใจที่ใช้เกิดขึ้นมากตามไปด้วย เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก จากผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่การเงินมหาวิทยาลัยมหาสารคามรับรู้ถึงประโยชน์ จากการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) เช่น ช่วยให้การรับชำระเงินได้รวดเร็วขึ้น ลดความซับซ้อนในการทำงาน มีความถูกต้องรวดเร็วมากกว่าการใช้เงินสดหรือเช็ค ลดการใช้เอกสาร มีความปลอดภัย และลดการทุจริตได้ รวมไปถึงการมีทัศนคติต่อการใช้งานว่าเป็นสิ่งที่ดีต่อการทำงาน มีความน่าสนใจ รู้สึกว่าอยากใช้งาน มีความชื่นชอบและคิดว่าจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้งานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่างานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของเจ้าหน้าที่การเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งแสดงว่าปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานไม่ใช่สิ่งที่เจ้าหน้าที่การเงินให้ความสำคัญ อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสำรวจเป็นคนรุ่นใหม่ และส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-45 ปี จึงมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี การทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ และระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ก่อนแล้ว แต่ทั้งนี้ก็ควรมีขั้นตอนในการใช้งานซึ่งสามารถทำได้ด้วยตัวเอง วิธีการใช้งานต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น จะช่วยให้ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก รวมไปถึงช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความทันสมัยให้กับหน่วยงานได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่การเงินภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นฝ่ายรับชำระเงินเท่านั้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่าง เช่น นิสิต นักเรียน บุคลากรอื่นๆ ที่เป็นผู้ชำระเงินอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e - payment) ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านอื่นๆอีก

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2566). สถิติบุคลากร. Retrieved from <https://pd.msu.ac.th/pd7/stat/allstaffposition>
- กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). นโยบายการบริหารงานการเงิน ประจำปีงบประมาณ 2564. Retrieved from <https://fin.msu.ac.th/ManagementPolicy>
- จิณดา แก้วแทน. (2563). การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประเสริฐ เรือนนระการ. (2560). ตัวแบบเชิงเส้นทั่วไป. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- พัชรินทร์ บุญช่วย, และ วิไลลักษณ์ รักบำรุง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับต้นแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการงานก่อสร้างอาคารพักอาศัย. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 5, 131-145.
- ลลิตา อุดรชัยนิตย์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อรรณณ นิยมมั่งมี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินด้วย QR Code ของผู้ค้ารายย่อย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนุชิต ศิริรัชนิกร. (2562). National e-Payment: พลิกโฉมประเทศไทย สู่การใช้ digital payment. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_24Jan2019.pdf
- Chen, L. D. (2008). A model of consumer acceptance of mobile payment. *International Journal of Mobile Communications*, 6(1), 32-52.
- Parveen, F., & Sulaiman, A. (2008). Technology complexity, personal innovativeness and intention to use wireless internet using mobile devices in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 4(5), 1-10.